参考資料２

ISO/COPOLCO 各 WG と検討規格等の動向

＜2009 年 12 月末時点＞

JISC 事務局（基準認証政策課）
ISO/COPOLCO 国内委員会事務局

ＩＳＯ総会
　｜
理　事　会 ――― 消費者政策委員会　　COPOLCO：ISO Committee on
　｜　　Consumer Policy
技術管理評議会（TMB）
　｜
専門委員会（TC） / 分科会（SC）

ISO/COPOLCO（消費者政策委員会）は、国内・国際標準化における消費者政策を検討することを目的として１９７８年 ISO 理事会の下に設置。
毎年5月に開催される年次総会と、総会後（秋頃）に開催される議長グループ会合を中心に活動。
現在、Ｐメンバー６１カ国、Ｏメンバー４２カ国が参加。

【COPOLCO の委任事項】
◯消費者が標準化による恩恵を受けるための援助方法、並びに国内及び国際標準化への消費者の参加を促進させる方法を検討すること。
◯消費者分野における規格の開発・実施への消費者の参加経験について、並びに国内及び国際標準化における消費者の利害に関する他の問題について、情報交換するためのフォーラムを提供すること。
◯ISO の今後の標準化及び適合性評価作業に関連する事項について、消費者の統一的見解を ISO 理事会に助言すること。
◯消費者のニーズに関連する場合、ISO における政策又はアクションを新設、変更する必要性について、ISO 理事会に助言すること。

1．COPOLCO 内設置 WG 一覧：

①議長グループ
　COPOLCO 議長、各ワーキンググループ議長、議長が指名したメンバーから構成され、JISC 代表も参加。各 WG 報告があるとともに、総会と同時開催されるワークショッププログラム企画等の COPOLCO 運営の重要事項を検討。
②優先課題 WG
　消費者利益に関係する国際規格制定の進捗状況を明らかにし、優先度の高い分野への消費者参加を調整するために設置。
　消費者の立場から見た優先項目を選定し、それぞれの項目毎に指名されるキーパーソンが各項目に関連する国際規格化の進捗状況及び消費者参加状況を毎年 COPOLCO 総会に報告。
③消費者参加 WG
　ISO 等において規格を作成する専門委員会/分科会への消費者参加を促進することを目的に設置。

④製品安全 WG
　消費者の製品安全に関係する課題等について検討するために設置
⑤グローバル市場における消費者保護 WG
　国際貿易の進展等により各国の市場がグローバル化されつつあるなか、各国の消費者関連法規は国外で行使することができるか明確でないために消費者保護を十分強化することが困難となっている。この空白を埋めるために国際標準化機関が大きな役割を果たす必要があり、そのための国際規格を検討。
⑥トレーニング G
　消費者に関連するトレーニングプログラムなどを検討するために設置。
⑦ISO/IEC ガイド 37 検討 WG
　ISO/IEC ガイド 37（消費生活用製品の取扱説明書に関する指針）の改訂を担当。

2. 議長グループ会合でのトピックス

◆次回 COPOLCO 総会の日程 ： 2010 年 5 月 25 日（火）～29 日（土） 於：バリ島（インドネシア）
◆COPOLCO ワークショップテーマ ： 「金融サービス」
- 次回総会招待国であるインドネシア側の希望や、参加途上国（インド）から支持あり。
- 貧困者の金融サービスへのアクセス制限の問題や、消費者への情報提供のあり方、個人情報の問題など数ある意見を元に継続審議。なお、ISO 事務局長からは、金融サービスはかなり法制度化されている分野なので、規格の貢献できる分野に絞ったテーマにするべきとの旨のコメントもあり。

◆消費者参加への Funding
- 必要性が改めて確認された上で、消費者参加を文字通り消費者団体からの参加に焦点を当てるべきか否か、COPOLCO セミナーへの招待講師などの場合も含めて考えてはどうか等のコメントあり。
- DEVCO の Funding システムや、COPOLCO でのトレーニングセミナーでは消費者団体参加の基準、選考手続きが既に確立されているので、それも参考になるのではないか、Funding をするとした場合は、その必要性を明確にしないといけない等のコメントもあり、その他の意見も踏まえて、引き続き審議していくこととなった。

◆その他、各 WG の進捗状況について議論実施。

3. WG 別進捗状況報告：

優先課題 WG

◆バッテリー・充電器の互換性

バッテリー・充電器の互換性に関する規格（新規提案）

- ✧ 2006 年マレーシア総会後、ドイツと COPOLCO 事務局で新業務項目提案文書（NWIP）を作成し、理事会に提出。
- ✧ 同年 10 月末に NWIP 完成、各国への意見照会。同年 11 月に IEC 内の専門委員会・分科委員会へ回付。
- ✧ バッテリー・チャージに関する IEC 側の取り組みについては、2008 年末までに ISO 側に連絡が入る予定であったが連絡未達。
- ✧ KATS（韓国）からの提案に基づき IEC では検討を行い、結論として、当面は、EU mandate 事項として本件は EU で検討されており、その結論を元に、IEC で更なる結論付けをする予定とのコメントが IEC からあり。

◆キーパーソン調査、キーパーソンの役割の明確化

- ✧ 2006 年 11 月にキートピックにナノテクノロジー、2007 年 5 月にセキュリティを追加

✧ 2007 年 11 月：キートピックにコスメティクス並びに建造物の安全性（地震及びその他災害時の建造物からの脱出）を追加、製品安全項目に、玩具の安全性及び（殺虫剤を含む）化学関連家庭用品を追加、Child related products を注視課題から緊急優先課題に移動、注視課題にコンタクトレンズケア用品を追加、Fire safety を緊急優先課題から注視課題に移動

✧ 2008 年 5 月：建造物の安全性（地震及びその他災害時の建造物からの脱出）を製品安全項目の下で緊急優先課題に移動。

✧ 同年 11 月：COPOLCO 議長から、各テーマに関連する TC/SC に関連のある MB 又は TC/SC への参加者をキーパーソンにすることについての提案がされた。

✧ 2009 年 5 月：キーパーソンの確認調査（2009 年 1 月）に基づき、改めてキーパーソンが確認された。

◆偽造及び詐欺行為に関する検討

✧ 2009 年 5 月：消費者として懸念される点について検討を開始し、COPOLCO へ報告を行うこととなった。（インド総会決議 20/2009）

✧ 2009 年 12 月：議長会合にて、関連する TC 活動が多岐に渡るため、すべてに参加しウォッチしていくことがリソース的にも難しく、TC246（Anti-counterfeiting tools）と TC247（Fraud countermeasures and controls）が独立していることについても疑問視。こうした懸念を踏まえ、消費者的な観点から、本テーマに関して留意すべき点を明確にして、各 TC 内で検討してもらえるようにするべきとの議論有り。消費者的な観点から留意すべき点として、本テーマに関する消費者の理解、認識を促進させる必要性、キーワードとして安全、薬、情報などが挙げられた。

◆中古品

PC245：中古品に関する越境貿易のための国際標準（新規提案）

*国内外で行われる中古品の販売、貿易、購入等に関して最低限の基準を設置するもので、消費者の健康及び安全また環境を保護することが目的。

✧ 2008 年 1 月：（同年 2 月の TMB 会議資料によると）この規格作成を担当する PC について中国とカナダがツイニングで幹事国引き受けを検討しており、最終的な決定を待っている状態。なお、IEC はこの中古品規格の提案に対し不支持の立場を取っている。

✧ 2008 年 5 月：ソウル総会にて本件に関する進捗報告が行われ、PC を立ち上げて本案件を審議することで TMB の承認が得られており、中国とカナダが共同議長、中国が幹事国を務める 旨の報告があった。

✧ 2009 年 9 月：第 1 回会合が中国で開催。会合では、Second-Hand Goods としては、何の保証も契約もされておらず、コントロールされずに販売されているものを対象とする旨確認。

✧ 今後、製品別に健康、安全、製品の価値、環境などの点から想定されるリスク分析に関するマトリクスを作成し、作業計画を立てていく予定。

✧ 第2回会合は、2010 年9月にカナダで開催予定。

◆ネットワークサービス課金

PC239：ネットワークサービス課金に関する標準化（新規提案）

*透明性のある請求書の情報並びに問い合わせ及び救済制度、さらには消費者向けのネットワークサービス※）の消費者優先の請求方法及び条件の枠組みを提供するもの。

・この規格はガス及び電気の公共料金のために考案されるが、他の公共料金（例：水道、電話）への適用もできるものとする。

※）ここでのネットワークサービスは、ガス、電気、水道等の公共サービスを指している。

✧ 2007 年 1 月：ISO 理事会及び TMB の承認を得て、TMB 事務局から全 ISO メンバーに NWIP 投票回付、同 4 月 20 日：NWIP 投票締め切り（JISC は棄権投票）

✧ 同 5 月：総会時に本件の NWIP が承認されたが、幹事国が決まらない旨の報告

- ✧ 同 6 月：TMB 会議にて 9 月までに本件の幹事国立候補がなければ廃案とする旨決定
- ✧ 同 9 月：幹事国引き受け候補が出たことから廃案とはせずに調整待ち
- ✧ 2008 年 2 月：TMB 会議にて、本件の Project Committee（PC）幹事国をイスラエルが引き受け、韓国からの議長（Prof. Song-Vo-kyung）就任が決定
- ✧ 同 10 月：予定されていた PC 239（ネットワークサービス課金）第 1 回会合は開催されず。
- ✧ 同 11 月：WG にて、2009 年 3 月に第 1 回会合開催を計画中であることが報告。
- ✧ 2009 年 12 月：議長会合にて、内容的に消費者的な観点に焦点を当てて開発されている規格であることから、産業界からのインプットが欠如していることに対する懸念が示され、国内審議団体等を通じた産業界からのインプットや、産業界からの本テーマ審議への参加を期待する旨発言有り。
- ✧ 2010 年早々：中国で会合を開催予定。

◆Interoperability（互換性）

- ✧ 2009 年 12 月：優先課題 WG にて、また、同じく韓国より、“Interoperability（互換性）”について、緊急優先課題に位置づけたい旨の提案があり、了解が得られた。
- ✧ 今後の本テーマの進め方としては、韓国のイニシアティブの下、関係機関、関係者との協力に基づき、「規格を作る場合には、“Interoperability”を考慮すること」などとする“General Statement”を作成し、ＩＳＯとして採択するよう、理事会レベルに提案していくことが想定。ゆくゆくは、「高齢者及び障害者のニーズに対応する規格作成者のための指針」のようなガイドの作成を想定する旨韓国から発言あり。

◆新たな動き

- ✧ 2009 年 12 月：優先課題 WG にて、韓国より“Green Standards”を優先課題分野に入れたい旨の意向表明。“Green Standards”とは何か、誰を Key Person として入れたい等情報を受け取りつつ、次回 COPOLCO 総会時の WG 会合で議論予定。

消費者参加 WG

◆消費者参加に関するベンチマーキング、モニタリング及びパフォーマンス指標

◆基金システムの設立

- ✧ 2006 年 5 月に第一次文書回付、同年 10 月に同文書改訂版回付、また 2007 年 1 月に同文書再改訂版回付
- ✧ 同年 1 月：CSC/STRAT（理事会戦略常設委員会）会議にて COPOLCO 議長より報告。2007 年 ISO 理事会（時期未定）に向けて ISO 中央事務局で本件に関するアクションプランを作成することが決定
- ✧ 同年 4 月末：CSC/STRAT に提出したものと同様の版が総会用文書として回付。
- ✧ 同年 9 月：理事会資料としてアクションプランが回付、理事会にて可決される（ISO 理事会決議 30/2007）
- ✧ 同年 11 月：従来優先課題 WG が管理を行ってきた COPOLCO ディレクトリ（各国担当者及び消費者代表のリスト）の担当が消費者参加 WG に移管されることが決定。今後は理事会承認のアクションプランの内容に沿って消費者参画促進を検討する方向。
- ✧ 2009 年 5 月：消費者参加促進をサポートする Funding について検討するタスクグループが設立された。
- ✧ 2009 年 12 月：消費者参加 WG にて、消費者代表者の参加促進につながる Funding の仕組作り等についての議論が行われ、継続して審議していくこととされた。

◆規格策定作業への消費者参加に関する国際ガイダンス

◆消費者及び公益の関与に関する国際ガイダンス

- ✧ 2006 年 5 月に次回総会において妥当性評価文書提出要請、2007 年 2 月に両文書第一次

案を WG メンバー内に回付

- ✧ 同年 4 月末：消費者及び公益の関与に関する国際ガイダンスの NWIP 案が総会用資料として回付
- ✧ 同年 10 月：消費者参加 WG メンバーに同 NWIP 案の修正版回付
- ✧ 同年 11 月：NWIP 案に前置き部分（preamble）を追加して再度 WG メンバーに回付。
- ✧ 2008 年 10 月：TMB で審議され、BSI（イギリス）と SCC（カナダ）に対し、改訂版の TMB への提出を求める決議が行われた。（TMB 決議 125/2008）
- ✧ 2009 年 3 月：BSI と SCC による改訂案が合意に至らなかったため、BSI による改訂案を ISO 会員への投票にかけるよう、TMB 事務局に要請する決議が行われた。（TMB 決議 1/2009）

◆新プロジェクトチームの設立

- ✧ 本 WG の委任事項の見直しに伴い、下記のプロジェクトチームが設立された（ソウル総会決議 8/2008）
  - Online Directory Project Team
  - Brochure Project Team
  - Key Performance Indicator Project Team
  - Membership / Participation Project Team
- ✧ 2009 年 5 月：次の方針が確認された。
  - オンラインディレクトリーが完成し、COPOLCO メンバーの活用状況をモニタリングして適宜改善を図っていくこととなった。
  - 標準化団体を対象にした消費者参加に関する情報ガイドの作成が進められている。
  - COPOLCO 活動への COPOLCO メンバー及び消費者参加者の度合いを図る指標案が報告。今後は、指標案に基づくモニタリングプロセスの確立の検討が行われる。
  - COPOLCO 活動への参加促進への具体的な取組み（電子的な Newsletter の発行など）を COPOLCO 事務局と協力して本 WG が進めることとなった。

製品安全 WG

◆規格内の記載に関する論理的根拠の付記

- ✧ 2006 年 8 月に理事会案件として各国に NWIP 回付、同 9 月に理事会からの承認を得て、TMB に付託
- ✧ 2007 年 2 月：TMB 会議にて検討し、規格内の記載に関する論理的根拠の付記を行う提案については、要求事項にはすべきでないと決定
- ✧ 同 5 月：TMB 会議で否決された本件につき、下記の内容を盛り込む形で提案の改訂を検討する旨を決定（サルバドール総会決議 13/2007）
  - ・強制的に論理的根拠の記載を求めるものではない
  - ・論理的根拠の利用定義を明確化し、論理的根拠を規格に盛り込まないことによるマイナス面を具体的に提示
- ✧ 2008 年 5 月：規格に論理的根拠を含めるためのコスト及びその記載を行うことによる恩恵に関する情報を充分に確保できないことから、特段の進捗はない状態。ソウル総会では WG 個別会合で本件の検討が行われ、ガイダンスレベルで対応できないものか、さらには、可能であれば、合理的な基準を付記する基準や、そうしたことを付記しない場合の手間（時間、費用）を明確にして、TMB に検討を求めることとした。

◆製品安全に係るガイダンス

PC243：消費者製品安全：サプライヤーのための実質的なガイドライン（新規提案）

*消費者製品サプライチェーン（デザイナー、メーカー、輸入業者、卸売業者、小売業者、他の消費者製品の製造者）を通じて、消費者製品に関連するリスクの減少、評価について、製品供

給業者にガイドラインを提供。

- ✧ 2006 年 8 月に理事会案件として各国に NWIP 回付、同 9 月：理事会からの承認を得て、TMB に付託
- ✧ 2007 年 2 月：TMB 会議にて検討し、ガイドライン規格につき、全 ISO メンバーへの NWIP 投票を決定。規格内の記載に関する論理的根拠の付記を行う提案については、要求事項にはすべきでないと決定
- ✧ 同 3 月：ガイドライン規格（消費者安全に関する供給者のための実践的ガイド）に関する NWIP 回付（2007 年 6 月 12 日投票締切）
- ✧ 同 5 月：本ガイダンス文書の今後の動向をモニターすることを決議
- ✧ 同 6 月に NWIP 投票締め切り、同 9 月に：NWIP 承認、幹事国調整
- ✧ 2008 年 1 月：本件を担当する PC 幹事国につき、スペインが引き受けの意向を示している。スペインは製品リコールと併せて本件を担当したい意向のため、同じく製品リコールの幹事国引き受けの意向を示しているマレーシアとの協議。なお、最終的に製品リコール PC はマレーシアが幹事国。スペインは本件から降りたと予測される。
- ✧ 2008 年 4 月：同案件を担当する PC 幹事国にカナダが引き受けの意向表明。今後規格作成に着手予定。
- ✧ 2009 年 2 月：本規格の今後の開発の仕方について検討するための COPOLCO 製品安全 WG がフロリダで開催され、ガイダンス規格についての議論が行われた。
- ✧ 2009 年 10 月：トロント（カナダ）で開催された ISO/PC 243（製品安全）国際会議で議論が行われ、2010 年 4 月にジュネーブで開催される国際会議で引き続き審議が行われる予定。

◆ISO/IEC ガイド 51

ISO/IEC ガイド 51（安全側面－安全面を規格に含めるための指針）の改訂

*本ガイドの適用範囲は、a)機械、電気、化学、医療など幅広い分野で、統一的な考えに基づいて規格作成が可能、b)保護対象は、人、財産、環境、又はこれらの組合せ、c)この規格の使用対象者は、主に規格を作成する人。

- ✧ 2007 年 2 月：COPOLCO メンバーへの調査票回付
- ✧ 同 5 月：ガイド改訂に関する妥当性評価文書の作成を指示（サルバドール総会決議 14/2007）
- ✧ 同 10 月：製品安全 WG メンバーに妥当性評価文書案（議長グループ検討用）回付
- ✧ 同 11 月：議長グループ会合用に妥当性評価文書回付
- ✧ 2008 年 3 月：同妥当性評価文書を COPOLCO メンバー回付
- ✧ 同 5 月：同妥当性評価文書及びメンバーコメントをソウル総会資料として回付。同総会で今後の対応に向けた判断が行われ、ガイド 51 の修正提案を COPOLCO 事務局から ISO 中央事務局に提出するよう決議が行われた。（ソウル総会決議 10/2008）
- ✧ 2009 年 1 月：同修正提案が COPOLCO 事務局に提出された旨、製品安全 WG 議長から同メンバーに連絡があった。
- ✧ 同年 3 月：TMB において、COPOLCO からのガイド 51 の改訂提案に関し、IEC と協力するよう決議が行われた。また、IEC/SMB の同意の下に、IEC の改訂作業への参加を承認することが決議された。（TMB 決議 8/2009）
- ✧ 同年 5 月：本ガイドに Rationales statements（基準の判断根拠）を付記するかどうかについて、COPOLCO メンバーに諮った上で、TMB に検討を要請することとなった。（インド総会決議 15/2009）
- ✧ 2009 年インド総会において、本ガイドに Rationales statements（基準の判断根拠）を付記するかどうかについて、COPOLCO メンバーに諮った上で、TMB に検討を要請することが決定。

◆玩具の安全性規格の使用状況に関する調査について

- ✧ 2007 年 5 月：COPOLCO メンバーに調査票回付（6 月 30 日締め切り）

✧ 2009 年 5 月：調査票に対する回答率が低いため、ISO/DEVCO（発展途上国対策委員会）の協力を得て、さらに回答を求めることとした。（インド総会決議 15/2009）

✧ 2009 年 12 月：議長会合にて、先のアンケート調査では１１メンバーからの回答しか無かったが、今回は４４メンバーからの回答が得られ、明確な結論付けができるものと考える旨、また今回の結果に基づき、本 WG メンバー間の意見を確認した上で、最終的なレポートを取りまとめ予定との報告有り。（アンケート結果では、メンバー間で EN 規格とISO規格の活用状況は半々程度の割合との報告有り） その他、APEC で、おもちゃの規格について、欧州も含めたコンセンサスを得るべく審議が進められていること、おもちゃの安全性の懸念の多くは「デザイン」が大きな要因を占めると認識しているとの発言あり。

◆取扱い指示の適切性（組み立て、メンテナンス、使用）

✧ 2008 年 5 月：本件に関するサブグループを同 WG 内に設置し、取り扱い指示内容の問題点の明確化及びさらなる適切なアクションを検討中。

✧ ISO/IEC ガイド 37 の改訂を念頭に明確化された問題点についてどのような対応を取っていくべきか、同ガイド改訂 WG メンバーも交えた検討が行われている。

✧ 2008 年 7 月：COPOLCO メンバーに対して取扱指示の適切性に関するアンケート実施。

✧ 2009 年 5 月：ISO/IEC ガイド 37 を DIS 投票に進め、懸念されている問題点については、改訂版発行後に再検討することとなった。また、IEC62079 については、現在改訂の議論が始まったところであり、懸念されている問題点を含め検討するように IEC に要請することとなった。

◆その他特記事項

※ 2007 年 5 月：共同議長（マレーシア）を選出、今後は途上国とのツイニングでの運営

※ 2007 年 5 月：同 WG に下記の調査任務を課すことを決定

－ 製品に起因する怪我等に関するデータ収集システムのために必要なデータ要素を特定する役割が規格にあるかどうか

・2008 年 5 月：本作業を継続するべきか否かについて、同 WG 内でサブグループを設置し、さらなる検討を予定。

－ 家庭用水処理装置

・2008 年 5 月：本件に関する国際規格作成の必要性を確認するための予備研究（マレーシア）に引き続き、COPOLCO 途上国グループ（DCCG）メンバーへのアンケートが実施され、本テーマに関わるガイドライン文書作成の必要性が確認された。

－ ナノテクノロジー規格開発のモニタリング

・2008 年 5 月：ISO/IEC における同テーマに関する規格作りにおいて、消費者ニーズという観点から、どのような点をインプットしていくべきかを明確にするためのサブグループを、同 WG 内に設置することが提案されている。

・2009 年 1 月：サブグループが設立され、検討が開始されている。

－ 子ども保護製品の目的の質及び適正度

グローバル市場における消費者保護 WG

◆電子商取引（E コマース）

品質マネジメント－顧客満足－企業・消費者間電子商取引の指針（新規提案）

*企業－消費者間の電子商取引について、消費者保護の観点から、信頼性の向上を目的とした指針（例：こういうことに留意すべき、こうした取組みをすべき等）を作成。

✧ カナダが OECD 消費者保護ガイドの内容を考慮に入れた新規提案を作成し、2007 年総会に提出、同年 9 月、TMB 会議において、関係者へのさらなる意見照会の必要性が指摘され、消費者だけでなく、産業界や政府ステークホルダーに対して本規格の必要性に関する意見照会を行う必要性が指摘された。

✧ 2008 年 10 月、TMB 会議において、COPOLCO から提案された NWIP の今後の処理を ISO/TC176/SC3（品質管理及び品質保証／支援技術）に委ねる旨決議。本年6月期限で ISO/TC176/SC3 内で NWIP 投票が行われ、規格作成が決定。

◆コンプライアンス

*事業所にとってのコンプライアンス・プログラムとして不可欠な規範となるもの（例：法令リストをインデックス的に整理して）への順守状況を、効率的にチェックできるようなガイドラインの作成を想定している模様。

✧ 2007 年4月、総会用資料として NWIP 改訂案が提出され、同年 9 月：TMB 会議において、本件はマネジメントシステム規格であることが改めて指摘され、ISO/IEC Guide 72（マネジメントシステム規格の正当性及び作成に関する指針）に基づき、（こうした規格作成の）正当性評価をするように決議。

✧ 2009 年 4 月、NWIP の作成及び本規格開発のプロセスについて、豪州標準協会で検討実施。

◆消費者用製品のリコールに関するガイダンス

PC240：消費者製品リコール及び是正措置：適正実施基準（新規提案：日本提案）

*消費者製品リコールのための適正実施基準のモデルを提供する。是正措置には修理、交換、買い戻しまたは告知を含む。

・本規格の対象は消費者製品（電気、ガス、家庭用品を含む）に適用する。食品、薬品、医療機器、自動車には法的規制がかかっているので直接適用しない。

・この規格は製造業者、小売業者、輸出入業者、試験機関、第3者リコール機関、法機関、政府規制当局及び消費機関に活用されることを意図している。

✧ 2007 年 2 月：ISO 技術管理評議会（以下、TMB）会議にて検討し、全 ISO メンバーへの NWIP 投票を決定

✧ 同 3 月：NWIP 回付（2007 年 6 月 19 日投票締切）、同 6 月：NWIP 投票締め切り

✧ 同 9 月：NWIP 承認、PC 幹事国の調整待ち

✧ 2008 年 1 月：本件を担当する PC 幹事国がマレーシアに決定。議長は韓国。

✧ 2009 年 5 月：ISO/PC240（製品リコール）第 1 回会合をマレーシアで開催。

✧ 2009 年 11 月：第2回会合をソウルで開催し、2010 年4月にジュネーブで開催される国際会議で引き続き審議が行われる予定。

◆エネルギーサービス

エネルギーサービスの評価及び改善のためのガイダンス文書の作成（新規提案）

*ガス、電気や熱水等を扱うエネルギー供給事業者が、ユーザへのより良いサービスを提供する視点から使われることを意図。

・2008 年ソウル総会のワークショップ（将来的な持続可能なエネルギーの実現に向けて、消費者はどのような影響を与えられるか）を踏まえ、タスクフォースが設立。

・ISO/SAG-E（Strategic Advisory Group on Energy）で当該「エネルギーサービスの評価と改善のためのガイドライン」の NWIP を検討中であり、タスクフォースがサポート中。

✧ ー2008 年 5 月：CI（Consumer International：国際消費者機構）より本テーマ文書作成についての提案が出され、COPOLCO としての承認が求められ、総会にて、国際規格として提案することが承認された。（ソウル総会決議 4/2008）

✧ 2009 年 5 月：WG にて、この案件を審議する PC が設立された場合、KATS（韓国）が幹事国を引き受けることを申し出た。（インド総会決議 9/2009）

✧ 2009年12月：議長会合にて、議長国として韓国からSABS（南ア）に打診している旨報告。また SAG-E（Strategic Advisory Group on Energy）メンバー間で、本提案についてコメント提出が求められている旨報告があった。

◆消費者の購入保証

消費者の購入保証に関する規格の作成（新規提案）

・2008年同WG内での検討が提案され、2009年初めに消費者購入保証に関する各国アンケートを実施。

・2009 年インド総会にて、アンケート結果より、国際的なガイダンス規格としての NWIP 提案の要望が強いことから、タスクフォースを設立し、アンケートのコメントも踏まえて、スコープ、適用範囲等について検討を行う予定。

- ✧ 2008年5月：本テーマについて、同WG内での検討が提案され、さらに現状調査を進めることとなった。
- ✧ 2009年1月：各メンバー国に対し、現状に関するアンケート調査回付。
- ✧ 同年 3 月：アンケート結果の回付。回答結果の分析は、グローバル市場における消費者保護 WG で行われ、2009 年 COPOLCO 総会で報告される。
- ✧ 同年5月：WGでの審議の結果、アンケート結果を踏まえてNWIP案を検討するためのタスクフォースを設立することとなった。
- ✧ 2009年12月：WG議長より、個人的貢献として、本テーマ規格のDraft作りをするとの申し出あり。なお、本議論の中で、デンマークより、本件はほとんどの分野で法規制化がされているが、されていないものとして、保障期間が過ぎた後、何年間まで予備（部品等）を提供できるようにしておくべきかについては法規制がない等コメントがあった。

◆コールセンター

コールセンターに関する規格（新規提案）

・2009年インド総会において、コールセンターに関する標準化開発の提案あり（南ア）。

・その背景は、ビジネスモデルとして、多くのコールセンターがアウトソーシングされており、消費者の苦情が増えている故。

・タスクグループを設立し、今後、南アの国家規格、ＥＵ規格、豪州での検討状況等を踏まえ、2010 年 COPOLCO 総会に向けて提案をまとめる予定。

- ✧ 2009年5月：コールセンターと消費者間でのトラブルが懸念されるため、タスクグループを設立し既存の規格等の現状を調査した上で、2010年COPOLCO総会に向けて提案をまとめることとなった。（インド総会決議 12/2009）
- ✧ 2009年12月：WG議長より、コールセンターのサービスについて、消費者的な観点からの懸念等を踏まえ、どのような規格作りが必要とされるのかについて考えていくために、（消費者的な観点からの懸念等を把握すべく）アンケート調査を実施することを想定している旨発言。

◆社会的責任 【ISO 26000（社会的責任） → TMB 直下の SR WG が対応】

- ✧ 2007年1月29日～2月2日：ISO/TMB/WG SR第4回シドニー総会開催
- ✧ 同7月：第三次作業文書（WD3）回付
- ✧ 同11月：ISO/TMB/WG on SR第5回ウィーン総会開催
  ⇒統合ドラフトタスクフォース（IDTF）設立
- ✧ 2008年3月：WD4へのコメント照会
- ✧ 同9月：ISO/TMB/WG on SR第6回サンチャゴ総会開催。その後、CD文書へのコメント照会を予定
- ✧ 2009年：CDが照会され、DIS段階へ移行することを承認する投票結果となった。
- ✧ 2009年5月：投票の際に出されたコメントについて、カナダ会合で検討された。

※ISO 26000としての発行は、2010年末頃を予定（現時点予定）。

※CD 文書以降のコメントについては、従来のステークホルダー別エキスパートによるコメント提出ではなく、各国の国内委員会での審議に基づいた形でのコメント提出を行う方向。

◆顧客満足関連規格 【ISO 10001、10002、10003 → ISO/TC 176（品質管理及び品質保証）

/SC 3（支援技術）WG12 及び 13 が対応】

- ✧ 2006 年 7 月：ISO 10001（品質マネジメント－顧客満足－行動規範に関する指針）及び 10003（品質マネジメント－顧客満足－外部顧客紛争解決システムに関する指針）の国際規格原案（以下、DIS）を回付
- ✧ 同 12 月：DIS へのコメント及び投票締め切り、DIS 文書承認
- ✧ 2007 年 2 月 26 日～2 月 28 日：ISO/TC 176/SC 3/WG 12、13 東京会議開催
- ✧ 同 9 月：ISO/FDIS 10001 及び 10003 回付（投票締切：同 11 月 10 日）
- ✧ 同 11 月：ISO 10001 及び ISO 10003 規格発行

※ISO 10002（品質マネジメント－顧客満足－組織における苦情処理の指針）については、2004 年 7 月に ISO 規格発行、2005 年 6 月に JIS Q 10002 を制定済み。

※ISO 10001 及び ISO 10003 については、現在 JIS 化作業中。

※参考：電子商取引規格は、グローバル市場における消費者保護 WG において ISO 10004、つまり顧客満足規格シリーズの一環としての作成が提案された（第 29 回サルバドール総会）。

※2010 年に、3 件の規格の見直しを TC176 で予定。

◆持続可能なエネルギーに関するタスクグループ

- ✧ 2008 年 5 月：COPOLCO ワークショップ「将来的な持続可能なエネルギーの実現に向けて、消費者はどのような影響を与えられるか」での議論を踏まえ、COPOLCO として検討するためのタスクグループを設立した。（ソウル総会決議 18/2008）
- ✧ 2009 年 5 月：エネルギーに関する ISO 戦略諮問グループ（ISO SAG-E）での 2009 年 3 月の決議（COPOLCO から SAG-E への代表参加を歓迎）を受け、タスクグループで SAG-E への報告書を作成することとなった。（インド総会決議 11/2009）
- ✧ 同年 5 月：タスクグループより以下の提言がなされた（インド総会 10/2009）。
  - ・ISO は、スマートメーターの国際規格開発の可能性を探るべきであること。
  - ・TC207 に対して、環境ラベリングやラベリング制度の見直しを求めるとすること。
  - ・再生可能なエネルギーを生み出す機器の国際規格化の可能性を探ること。
  - ・ISO は、バイオ燃料をグローバルに持続可能なものとするためのガイドライン規格の開発を検討するべきであること。

サービス WG

サービス WG はガイド 76 の発行（2008 年 1 月）をもって解散（第 28 回 KL 総会決議）、サービス関連の課題はグローバル市場における消費者保護 WG に移管

◆金融テンプレート：

- ✧ TC 68（金融）と TC 222（個人ファイナンシャルプランニング）の JTG で対応
  ⇒最低必須メンバーの 5 カ国が揃わなかったことから、具体的な規格化作業を開始できない状態。
  次回 TC 222 会議に向けて参加促進を要請
  ※2006 年 6 月に各国メンバー宛に COPOLCO 事務局から再度参加要請
- ✧ 2008 年 2 月：以降プロジェクトは動かず、TMB 投票の結果、TC222 がスタンバイ（休止状態）になることが決定した。

◆ツーリズム：

- ✧ TC228（ツーリズム及び関連サービス）発足
- ✧ 2006 年 5 月：規格の適用範囲から、宿泊及びケータリングを除外する動きに対して COPOLCO から懸念を表明する旨の決議採択
- ✧ 同 6 月：TC 228 会議開催（スペイン・マドリッド）
  ⇒適用範囲の内容についてｺﾝｾﾝｻｽ取れず、決議策定に際し TC228 全体での投票に
- ✧ 同 9 月：上記投票に際しての反対投票の依頼が COPOLCO 事務局からメンバーへ送付
- ✧ 2007 年 2 月：TMB 会議において本規格の適用範囲について検討が行われ、決議にて規格の適用範

囲を確認（当初の内容から変更なし）

◆ISO/IEC ガイド 76（サービスの標準化－消費者課題の記載に関する勧告）：

- ✧ 2006 年 5 月：COPOLCO/DEVCO ワークショップ資料として活用
- ✧ 2007 年 4 月：DIS/FDIS 文書として 4 ヶ月投票（2007 年 8 月 13 日投票締め切り）
- ✧ 同年 9 月：承認、2008 年 1 月：発行、同 9 月：訂正版発行

トレーニング G

＊トレーニング G の活動：2005 年 11 月：議長グループ会合においてメンバーを募集し、設置。標準化活動への消費者参加に関する地域ワークショップのほか、遠隔地教育ツールの開発、トレーナー養成セミナーに関して検討。

✧ トレーニング G プロジェクトチーム

・プロジェクトチーム：遠隔地教育（Distance learning）
・プロジェクトチーム：消費者代表トレーニングウィーンセミナー（2007 年 4 月）
・プロジェクトチーム：トレーナー教育（Train the trainers）

✧ 活動状況

－2006 年 5 月：サービスの標準化に関する COPOLCO/DEVCO トレーニングセミナー開催（KL 総会時・マレーシア）
－同年 6 月：トレーニンググループメンバー募集
－同年 8 月 31 日～9 月 1 日：標準化活動への消費者参加に関する COPOLCO/DEVCO トレーニング地域ワークショップ（ボツワナ・ハボローネ）開催
－2007 年 4 月：標準化活動への消費者参加に関する COPOLCO/DEVCO トレーニング地域ワークショップ（オーストリア・ウィーン）開催
－2008 年 2 月 25 日～29 日： トレーナー養成セミナー（ガーナ・アクラ）開催
－同年 11 月：WG 会合で、2009 年のセミナー開催は「適合性評価」「SR」「法規における規格の役割」等をテーマとして予定している旨報告があった。
－2009 年 3 月：遠隔地教育のためのオンラインツールが ISO ホームページに掲載された。（COPOLCO 決議 13/2008 参照）
http://www.iso.org/sites/ConsumersStandards/index.htm

✧ 2008 年度以降の新規項目

新たに参加する COPOLCO メンバーが、COPOLCO 活動により容易に参加できるようにするために必要な情報及びその情報の在処等に関する入門研修の実施に向けた取り組みを、COPOLCO 途上国グループ（DCCG）と共同で進める提案が行われる予定。

－2008 年 5 月：総会で、トレーニング G と DCCG が連携してこの取り組みを進めるよう決議された。（ソウル総会決議 14/2008）
－同年 11 月：COPOLCO 新規参加メンバーのためのサポートプログラムは 2009 年の早い時期に回付予定。（現時点、回付されておらず）

ISO/IEC ガイド 37

◆取扱指示の適切性（組み立て、メンテナンス、使用）

ISO/IEC ガイド 37（消費生活用製品の取扱説明書に関する指針）の改訂

＊本指針は、より多くの人にとってわかりやすい情報提供といった観点で、取り扱い指示内容の問題点の明確化及びさらなる適切なアクションを検討。

・2008 年 5 月、本件に関するサブグループを同 WG 内に設置し、また、2009 年 5 月、ISO/IEC ガイド 37 を DIS 投票に進め、懸念されている問題点については、改訂版発行後に再検討する予定。

✧ 主な改訂箇所は附属書へのチェックリストの追加

・取扱説明書はどういった内容を含むべきか（附属書 A：first checklist）
・取扱説明書はどのように提示されるべきか（附属書 A：second checklist）
・規格起草者はどのような課題について記載すべきか（附属書 B：checklist）
※本改訂作業は IEC 62079（取扱説明の作成－構成，内容及び表示方法）を参照する形で行われた。

- ✧ 序文には本改訂ガイド 37 を製品だけでなくサービスにどのように適用するか等についての記載を追加。
- ✧ 2007 年 4 月末：ISO/IEC ガイド 37 改訂版 CD 文書が総会用資料として回付。
- ✧ 同 5 月：同文書のタイトルを「消費者による製品使用の取扱説明書（Instructions for use of products by consumers）」に変更したうえで同案を承認し、①総会時のコメントを本改定案に反映、②ガイドの活用促進に際しての戦略意見書の提出を WG に要請（サルバドール総会決議 7/2007）
- ✧ 2008 年 5 月：同 WG での改訂ガイド案作成終了。照会準備中。
- ✧ 2008 年 11 月：IEC/SMB 会議で、本ガイドを ISO/IEC のジョイントガイドとすることが合意された。
- ✧ 2009 年 4 月：IEC TC3/MT21 を東京で開催（27 日～29 日）。IEC 62079 Preparation of instructions - Structuring, content and presentation（Ed. 2）策定の検討が行われる。
- ✧ 同年 6 月：IEC 62079 Preparation of instructions - Structuring, content and presentation（Ed. 2）の CD 投票開始。（2009 年 10 月 2 日締切）
- ✧ 同月：ISO/IEC DGuide 37（Instructions for use of products by consumers）の投票開始。2009 年 10 月 26 日締切で、承認。IEC は、IEC62079「取扱説明の作成－構成、内容及び表示内容」を ISO/IEC 規格として番号を付け直し発行すべく、ISO 側に申し入れているところ。

3．その他の関連する活動

中古品アドホック TAG（TMB 管轄、ISO/TMB/TAG 14）

- ✧ 2007 年 5 月：サルバドール総会開催に合わせて第 3 回会合を開催。

※ 同 TAG では、規格とガイドを作成予定。そのうち規格の NWIP 案は既に ISO メンバー投票済（2007 年 10 月 29 日委員会後事務局訂正）

COPOLCO 関連案件 PC(Project Committee)の設立等

- ✧ 上記の中古品に関する規格策定を目的とした PC の設立が設立された他、以下の PC が設立されている。
  ・ISO/PC 239：Network Services Billing
  ・ISO/PC 240：Product Recall
  ・ISO/PC 243：Consumer product safety
- ✧ エネルギー効率の改善及び再生可能エネルギーに関する ISO/IEC Strategic Advisory Group が設立されている。
- ✧ 2008 年 5 月：第 1 回会合が開催され、第 2 回会合は、同年 11 月 6～7 日にデュッセルドルフ（ドイツ）で開催。
- ✧ 2009 年 3 月 16 日～17 日 「Carbon Emission の削減とエネルギーの効率化促進のための国際規格」をテーマとした国際ワークショップをパリ（フランス）で開催。（同時開催：3 月 17 日 ISO SAG-E 及び IEC SG1 会合）

－ 以 上 －